



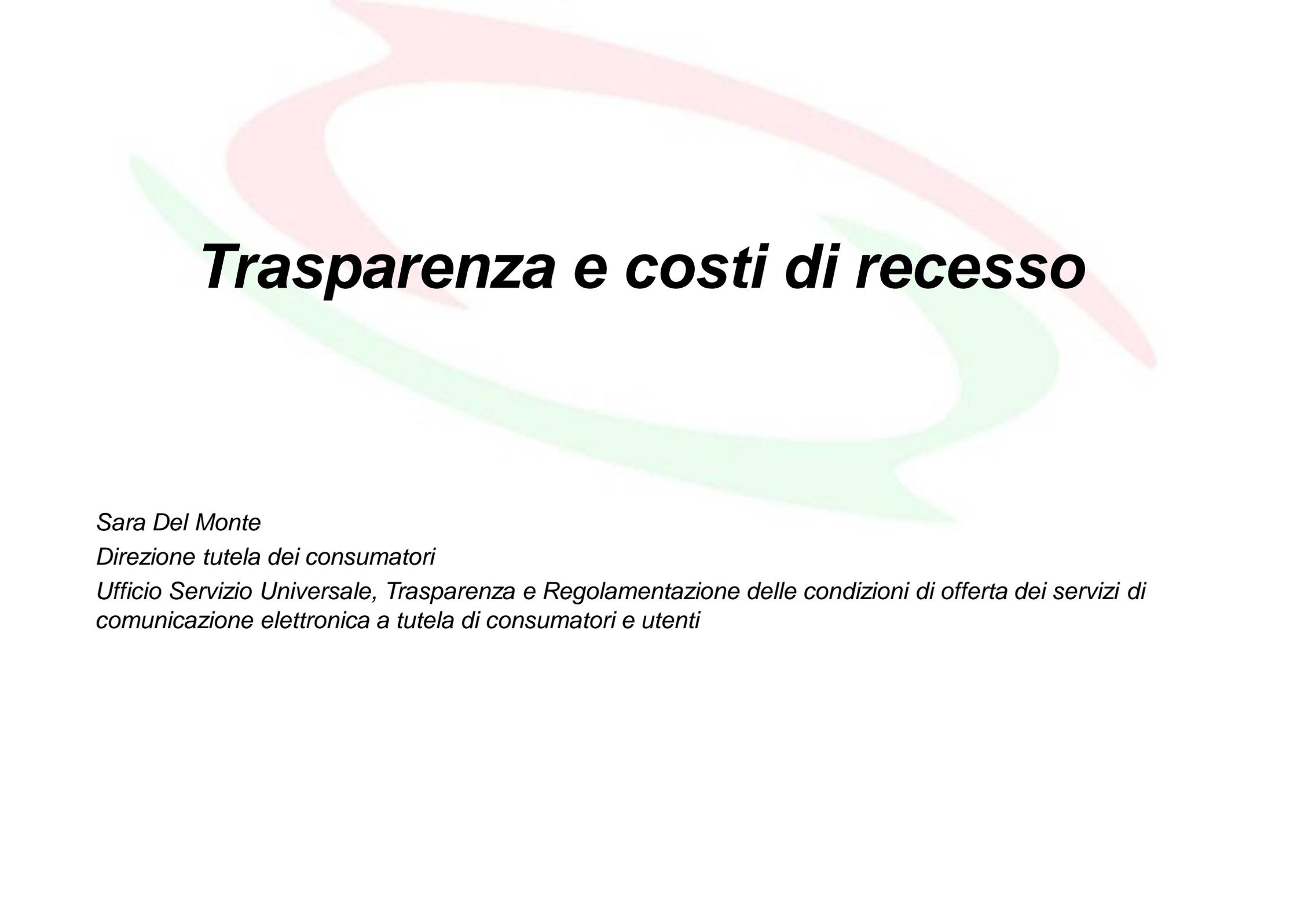
webinar

La tutela dei consumatori nei servizi di comunicazione elettronica

11 novembre 2022

seminario di formazione riservato al personale delle Associazioni dei consumatori realizzato nell'ambito della Convenzione fra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni recante "Iniziativa in materia di economia e mercati digitali ex art. 6, D.M. 10 agosto 2020"

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori



Trasparenza e costi di recesso

Sara Del Monte

Direzione tutela dei consumatori

Ufficio Servizio Universale, Trasparenza e Regolamentazione delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti

Evoluzione sulla disciplina in materia di trasparenza

(d.lgs. 259/2003)	(d.lgs. 70/2012)	(d.lgs.207/2021)
Art 71 Trasparenza e pubblicazione delle informazioni	Art 50 Trasparenza e pubblicazione delle informazioni (modifiche all'art 71)	Art. 98-quindecies Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni
<p>1. L'Autorità assicura che informazioni trasparenti e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe, nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico, siano rese disponibili agli utenti finali e ai consumatori, conformemente alle disposizioni dell'allegato n. 5.</p>	<p>1. L'Autorità assicura che le imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi accessibili al pubblico di comunicazione elettronica pubblichino informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe vigenti, a eventuali commissioni per la risoluzione del contratto e a informazioni sulle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti agli utenti finali e ai consumatori, conformemente alle disposizioni dell'allegato n. 5. Tali informazioni sono pubblicate in forma chiara, esaustiva e facilmente accessibile. L'Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate.</p>	<p>1. Qualora <i>i fornitori</i> di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico <i>assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni</i>, L'Autorità provvede affinché le informazioni di cui all'allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità, conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. Tali informazioni sono costantemente aggiornate. L'Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate. Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all'Autorità prima della pubblicazione.</p>

Evoluzione sulla disciplina in materia di trasparenza

(d.lgs. 259/2003)	(d.lgs. 70/2012)	(d.lgs.207/2021)
<p>Art 71 Trasparenza e pubblicazione delle informazioni</p>	<p>Art 50 Trasparenza e pubblicazione delle informazioni (modifiche all'art 71)</p>	<p>Art. 98-quindecies Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni</p>
<p>2. L'Autorità promuove la fornitura di informazioni che consentano agli utenti finali, ove opportuno, e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità di uso alternative, anche mediante guide interattive.</p>	<p>2. L'Autorità promuove la fornitura di informazioni che consentano agli utenti finali e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità di uso alternative, anche mediante guide interattive. Ove tali servizi non siano disponibili sul mercato a titolo gratuito o a un prezzo ragionevole, l'Autorità provvede affinché vengano resi disponibili o affida l'incarico a terzi. Questi ultimi hanno il diritto di utilizzare gratuitamente le informazioni pubblicate dalle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico per vendere o rendere disponibili tali guide interattive o tecniche analoghe.</p>	<p>2. L'Autorità provvede affinché gli utenti finali abbiano accesso gratuito ad almeno uno strumento indipendente di confronto che consenta loro di comparare e valutare diversi servizi di accesso a internet e servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero accessibili al pubblico e, se del caso, di servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero accessibili al pubblico, per quanto riguarda: a) prezzi e tariffe dei servizi forniti a fronte di pagamenti diretti in denaro ricorrenti o basati sul consumo; e b) la qualità del servizio, laddove sia offerta una qualità minima del servizio o all'impresa sia richiesto di pubblicare tali informazioni ai sensi dell'articolo 98-sedecies. 3.</p>

Modalità attuative della disciplina sulla trasparenza – La delibera n. 252/16/CONS

Al fine di consentire l'effettiva applicazione dell'intervento legislativo in materia di trasparenza, l'Autorità è intervenuta sul piano prescrittivo a tutela dei consumatori e degli utenti, nell'assicurare che siano loro fornite informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti dagli operatori di comunicazione elettronica.

La **Delibera n. 252/16/CONS**, stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni relative alla trasparenza tariffaria di cui all'articolo 71 del Codice n. 259/2003, ed in particolare introduce specifiche misure in materia di:

- Informazioni agli utenti
- Trasparenza delle condizioni economiche
- Sito web di comparazione tariffaria dell'AGCOM
- Obblighi per il soggetto indipendente
- Procedura per l'inserimento dei dati nel motore di calcolo e suo funzionamento
- Sanzioni

Informazioni e confronto tariffario

Art. 98-quindecies (art. 103 CCEE)

Publicazione delle informazioni

- Scopo: scelta informata
- Chi pubblica? I fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale, ma anche AGCOM
- Cosa pubblicare? Cfr. Allegato IX
- Come e dove pubblicare? AGCOM

Motore di comparazione tariffaria

- Gratuito, indipendente, certificato
- Servizi basati sul numero ma anche indipendenti dal numero
- Offerte consumer ma anche business
- Prezzi e qualità minima del servizio
- Open data
- feedback

Informazioni di pubblico interesse

- Fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi basati sul numero
- Diffusione di informazioni gratuite a tutti gli utenti finali
- Forma standardizzata

Costi di recesso- evoluzione della disciplina

2003 Codice delle comunicazioni elettroniche (d. lgs n 259/2003)

2012 Modifica al Codice delle comunicazioni elettroniche, (d. lgs n. 70/2012)

2021 Codice europeo delle Comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 207/2021)

2007 Legge della concorrenza e del mercato, n. 40/2007

2017 Legge della concorrenza e del mercato, n.124/2017

2007 Comunicazione 02 luglio 2007

2017 Delibera n. 487/18/CONS

Evoluzione della disciplina sui costi di recesso

(d.lgs. 259/2003)	(d.lgs. 70/2012)	(d.lgs.207/2021)
Art 70 Contratti	Art 49 Contratti e esercizio del diritto di recesso (modifiche all'art 70)	Art. 98 septiesdecies Durata dei contratti e diritto di recesso
<p>1. I consumatori, qualora si abbonano a servizi che forniscono la connessione o l'accesso alla rete telefonica pubblica, hanno diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detti servizi. Il contratto indica almeno</p> <p>[...]</p> <p>e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;</p> <p>[...]</p>	<p>1. Fermo restando le disposizioni di cui al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, i consumatori ed altri utenti finali che ne facciano richiesta, hanno diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono servizi di connessione ad una rete di comunicazione pubblica o servizi di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Il contratto indica almeno, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile: [...]</p> <p>f) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto compresi:</p> <p>1) ogni utilizzo minimo o durata richiesti per beneficiare di condizioni promozionali;</p> <p>2) i diritti e gli obblighi inerenti la portabilità dei numeri o di altri identificatori;</p> <p>3) eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale; [...]</p>	<p>[...] 4. Se il contratto prevede la proroga automatica di un contratto a durata determinata [...], dopo la proroga l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso. [...]</p> <p>6. In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, e la prestazione indicata nel contratto il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo. [...]</p> <p>7. Ove un utente finale abbia il diritto di recedere da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto. [...]</p> <p>10. Restano ferme le disposizioni di cui all'art. 1 del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40.</p>

La legge del mercato e della concorrenza, n. 124/2017

Disciplina generale

- libertà degli utenti di poter recedere in ogni momento dal contratto e obbligo per gli operatori di non imputare spese non giustificate dai costi
- le spese di recesso devono essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”

Disciplina specifica (offerte promozionali)

- limite di 24 mesi per la durata di un contratto
- costi per il recesso: “equi e proporzionati alla durata residua della promozione offerta”

Obblighi informativi

- Le spese di recesso devono essere rese “note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, nonché comunicate all’Autorità, “esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”

Modalità attuative della disciplina sui costi di recesso

Delibera n. 487/18/CONS

- Realizzate per chiarire come l'AGCOM – in sede di vigilanza – interpreta le disposizioni normative
- Realizzate a partire da delle precedenti linee guida risalenti al decreto Bersani

... di cui conservano il riferimento ai costi di ricarica, ma sviluppano la parte relativa ai costi di recesso
- Non più linee guida della Direzione tutela dei consumatori, ma dell'AGCOM (assunte con delibera)
- Sottoposte a consultazione pubblica
- Le Linee guida forniscono indicazioni per gli operatori sulle spese che possono essere addebitate all'utente in caso di recesso dal contratto

Tipologie di costi di recesso

Delibera n. 487/18/CONS

Costi di dismissione e migrazione

- I costi per le spese di dismissione o trasferimento della linea non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato (derivante dalla media tra il canone a prezzo pieno e quello in promozione).

Restituzione degli sconti

- Gli sconti devono essere equi e proporzionati al valore del contratto ed alla durata residua della promozione; l'utente non è tenuto alla restituzione integrale dello sconto goduto sino al momento del recesso

Pagamento delle rate residue

- La rateizzazione non può eccedere i ventiquattro mesi e in caso di recesso anticipato l'utente deve avere la possibilità di continuare a pagare le rate secondo il piano di rateizzazione.

Informazione e comunicazione dei costi di recesso

Delibera n. 487/18/CONS

Le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore che devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto

Obblighi di informazione

- le spese relative ai costi sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea
- le spese relative alla restituzione degli sconti
- le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi

Obblighi di comunicazione

- Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.
- In fase di prima applicazione tale comunicazione era dovuta entro il 2 gennaio 2019.

Le novità introdotte dal CCEE

Art. 98-septiedecies (art. 105 CCEE)

Fermo restando, le disposizioni previste in materia di costi di recesso dalla Legge concorrenza (art. 1 del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40), l'art. 98-septiedecies del CCEE, prevede, tra l'altro, che:

- **Nel caso in cui è prevista la proroga automatica** di un contratto a durata determinata per servizi di comunicazione elettronica, dopo la proroga l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e **senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione**, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso.
- Il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo **in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente** ricorrente tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica e la prestazione indicata nel contratto da lui sottoscritto
- Se l'utente finale ha il diritto di recedere da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, prima della scadenza contrattuale concordata, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, ad **eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto** al momento della stipulata e fornite dall'operatore che l'utente sceglie di mantenere. In tale ipotesi gli importi eventualmente dovuti non superano il loro valore in proporzione al tempo, concordato al momento della conclusione del contratto o la quota rimanente della tariffa per i servizi prestati fino alla fine del contratto, a seconda di quale sia inferiore.

Qualità del Servizio

Art. 98-sedecies (art. 104 CCEE)

- Viene **eliminato l'obbligo di definire obiettivi qualitativi per il SU**, ma l'Autorità ha il potere di richiedere a tutti gli operatori che offrono servizi di comunicazione elettronica la **pubblicazione di una serie di indicatori di qualità**, che estendono quelli già utilizzati per il fornitore del SU fino a comprendervi anche indicatori della qualità dei servizi rivolti agli utenti con disabilità.
 - **ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico** di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine, e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per i consumatori con disabilità.
 - **ai fornitori di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico** informino i consumatori qualora la qualità dei servizi offerti dipenda da fattori esterni, quali il controllo della trasmissione dei segnali o la connettività della rete. Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, all'Autorità prima della pubblicazione. Le misure intese a garantire la qualità del servizio devono essere conformi al regolamento (UE) 2015/2120.
 - L'Autorità precisa, tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC, i parametri di qualità del servizio da misurare, i metodi di misura applicabili e il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, compresi meccanismi di certificazione della qualità. Se del caso, sono utilizzati i parametri, le **definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato 10**.



Grazie per l'attenzione

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori